



Informe Sondeo de Opinión Servicios Registrales Civiles Oficinas Centrales 2013



INDICE GENERAL

Introducción	4
Aspectos Generales del Sondeo de Opinión.....	5
Oficinas Estudiadas.....	7
Elementos del Muestreo.....	7
Variables Consideradas en el Cuestionario.....	8
Resultados del Sondeo de Opinión	11
Dimensión Tangibilidad	12
Mobiliario.....	12
Aseo y Limpieza	12
Pintura.....	12
Rotulación y Demarcación.....	12
Espacio Físico y Comodidad.....	13
Presentación Personal de los Funcionarios	13
Dimensión Empatía	14
Dimensión Capacidad de Respuesta	14
Tiempo de Espera para Adquirir Timbres.....	14
Tiempo de Espera para Ser Atendido (Fila)	15
Tiempo de Atención en Ventanilla.....	15
Dimensión Fiabilidad	15
Utilidad e Información de los Productos del T.S.E.	16
Calidad de los Productos.....	16
Dimensión Seguridad	16
Orientación al Servicio del Oficial de Seguridad.....	17
Orientación al Servicio del Oficial de Información.	17
Conocimiento del Funcionario de Ventanilla.	17

Resultados Específicos por Área de Servicio.....	18
<i>Actos Jurídicos</i>	<i>19</i>
<i>Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles.....</i>	<i>21</i>
<i>Entrega de Cédulas de Identidad</i>	<i>23</i>
<i>Opciones y Naturalizaciones</i>	<i>25</i>
<i>Solicitudes de Cédula de Identidad</i>	<i>27</i>
Resultados Consultas Generales.....	28
<i>Percepción de Mejora de las Servicios Institucionales</i>	<i>29</i>
<i>Percepción de la Necesidad de Oficinas Periféricas.</i>	<i>31</i>
<i>Pertinencia del Horario de Atención</i>	<i>34</i>
Conclusiones y Reconendaciones.....	35
<i>Conclusiones Generales</i>	<i>36</i>
<i>Conclusiones Generales por Área de Servicio</i>	<i>39</i>
<i>Recomendaciones Generales</i>	<i>48</i>

Introducción

Uno de los elementos principales en la búsqueda de la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios públicos, es el adoptar instrumentos de medición que brinde a la administración, las posibilidades de conocer la percepción de los usuarios respecto a la forma en como la institución brinda el servicio.

La carta magna en su parte orgánica, recoge o enuncia principios rectores de la función y organización administrativa, donde destacan los principios constitucionales de eficacia, eficiencia, simplicidad y celeridad que deben atender las entidades y/o organizaciones públicas, los cuales deben ser elementos fundamentales y de engranaje para la oferta de los servicios públicos por parte de dichas entidades.

La metodología del sondeo de opinión es una valiosa herramienta para que las instituciones públicas puedan conocer el criterio de los usuarios en función de dichos principios constitucionales, que día a día demandan los servicios públicos; sobre la forma en que lo recibieron, en que lo atendieron y el tiempo que tardó en realizar el trámite, con el fin de aplicar acciones de mejora que coadyuven en el mejoramiento continuo y la búsqueda de calidad de los mismos.

Conforme con lo anterior esta Contraloría de Servicios de conformidad con lo establecido en el artículo tercero de su Reglamento, presenta los resultados obtenidos del sondeo de opinión institucional anual 2013, realizado a los usuarios que recibieron un servicio en nuestras Oficinas Centrales durante los meses de Julio y agosto del 2013. En este sondeo de opinión se aplicaron un total de 469 encuestas en las áreas de servicio de Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles, Solicitudes Cedulares, Actos Jurídicos, Entrega de Cédulas de Identidad y Opciones y Naturalizaciones, donde el índice global de satisfacción obtenido por la institución —considerando las áreas de servicio evaluadas— fue de 9,1 puntos.

El nivel de satisfacción por cada área de servicio fue la siguiente: *Actos Jurídicos (8,8)*, *Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles (8,9)*, *Entrega de Cédula de Identidad (9,6)*, *Opciones y Naturalizaciones (9,0)* y *Solicitudes Cedulares (9,2)*.

Aspectos Generales del Sondeo de Opinión

El presente estudio está basado en la opinión de los usuarios de servicios que se entrevistaron en las Oficinas Centrales una vez que recibieron el servicio *-encuesta de salida*¹-

Conforme a lo establecido en algunos modelos de evaluación de servicios públicos y con el fin de determinar los elementos sobre los cuales se obtendría la percepción del usuario, se contempló para el presente sondeo la adopción de las denominadas *dimensiones del servicio*², áreas indispensables que responden con sus elementos, como partes estratégicas en la conformación y prestación de un servicio al usuario.

De acuerdo con lo anterior, las dimensiones que conforman un servicio son las siguientes:

- 1. Tangibilidad:** Apariencia y facilidades de las instalaciones físicas, comodidad de las áreas de atención, limpieza, comunicación y señalización interna, así como la apariencia del personal.
- 2. Empatía:** Orientación, cortesía y amabilidad que se ofrece al usuario por parte del personal institucional.
- 3. Capacidad de Respuesta:** Disposición de la Institución para brindar el servicio en forma rápida, voluntad de ayuda de los funcionarios hacia los usuarios y la reacción de la institución para brindar la continuidad del servicio y la rapidez en la tramitación.
- 4. Fiabilidad:** Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable, cuidadosa y sin errores, así como la entrega de información correcta.
- 5. Seguridad:** Conocimiento y Atención mostrados por los funcionarios y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza en la atención.

Al conjuntar los resultados obtenidos de cada uno de los atributos por evaluar en cada una de las dimensiones, se logra determinar lo que se denomina como el **Índice Global de Satisfacción (IGS)**, dato final que interpreta la percepción que el usuario tiene sobre la prestación de los servicios institucionales evaluados, considerando una escala numérica en las opciones de respuesta, la puntuación media obtenido de cada elemento evaluado dentro de

¹ **Encuesta de salida:** Estos sondeos parten del principio de que los usuarios pueden evaluar la calidad del servicio expresando su satisfacción o insatisfacción en aspectos específicos o en todo el servicio, una vez recibido el mismo.

² Modelos de Evaluación *SERVQUAL/SERVPERF*

cada dimensión, sea el “ítem” o las preguntas consultadas en el cuestionario y la ponderación respecto a la importancia relativa de cada dimensión sobre el servicio.

La importancia relativa de cada dimensión fue asignada a partir de la ponderación estándar establecida en el modelo de evaluación, conforme a lo siguiente:

Tabla 1
Importancia Relativa de las Dimensiones del Servicio

Dimensión	Importancia Relativa sobre el servicio	Justificación
Tangibilidad	11%	Las instalaciones físicas son importantes en la prestación de un servicio de calidad para con los usuarios, no obstante los mecanismos para adoptar medidas que apoyen estructuras modernas de esta índole son a mediano plazo, por lo que se considera que posee esa ponderación dentro de las variables. Asimismo se contempla en esta dimensión los rubros relativos a la presentación personal de los funcionarios institucionales evaluados.
Empatía	19%	A nivel de percepción del público, el servicio al cliente es una variable de importancia, más aún cuando se habla de la relación personal funcionario-usuario, donde debe existir cortesía, amabilidad y excelente orientación al usuario.
Capacidad de Respuesta	32%	La institución debe ser capaz de responder ante eventualidades a la continuidad del servicio y la ayuda del funcionario al usuario, por lo que es fundamental tener sistemas y mecanismos que apoyen lo indicado; por ello se considera la variable más importante de la ponderación.
Fiabilidad	25%	La prestación precisa del servicio es un requerimiento que siempre demandará el usuario, por lo que las habilidades de cada funcionario institucional deben ser siempre las mejores y la institución en brindar el servicio sin errores.
Seguridad	13%	El personal de la institución debe tener pleno conocimiento del servicio que presta, la información referida a éste, para lograr una excelente atención al usuario.

Fuente: Elaboración propia con base en el Modelo de Evaluación SERVQUAL.

Basados en las ponderaciones antes indicadas, así como en los resultados obtenidos en cada uno de los “ítems” consultados de acuerdo con cada dimensión, se obtiene lo que anteriormente se denominó “**Índice Global de Satisfacción**”.

Por otra parte y para efectos de hacer una sensibilización de los resultados obtenidos se determinó obtener un denominado “**Índice Parcial de Satisfacción**” por área de servicio evaluada, considerando elementos de solamente las dimensiones de *Empatía, Capacidad de Respuesta y Tangibilidad*, siendo que se obtuvo una nueva importancia relativa de dichas dimensiones conforme al siguiente detalle:

Tabla 2
Importancia Relativa Redistribuida para las Dimensiones del Servicio

Dimensión	Importancia Relativa sobre el servicio
Tangibilidad	18%
Empatía	31%
Capacidad de Respuesta	51%

Oficinas Estudiadas

El sondeo de opinión aplicado para el presente estudio se realizó mediante la metodología de encuesta de salida, para lo cual se entrevistaron a las personas que hubieran recibido el servicio en las áreas de prestación de las siguientes áreas de servicio:

1. Actos Jurídicos
2. Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles
3. Opciones y Naturalizaciones
4. Solicitudes de Cédula de Identidad
5. Entrega de Cédula de Identidad.

Elementos del Muestreo

De conformidad con la cuantía de público que se logró determinar, conforme a los informes de labores de las áreas de servicio de las oficinas centrales, así como a los anteriores sondeos de opinión, se trabajó una muestra de 469 encuestas. La distribución de la cantidad de cuestionarios aplicados *-a pesar de su aplicación en forma aleatoria-* y ser encuesta de salida quedo distribuida de la siguiente manera por servicio recibido:

Cuadro 1
Distribución de la Muestra
por Área de Servicio
2013

Servicio	Cuestionarios Aplicados	Participación Porcentual	% Acumulado
Total	469	100%	
Actos Jurídicos	105	22%	22%
Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles	110	24%	46%
Solicitudes de Cédula de Identidad	124	26%	72%
Entrega de Cédulas	50	11%	83%
Opciones y Naturalizaciones	80	17%	100%

Fuente: Elaboración propia con datos aportados por la Unidad de Estadística, TSE.

Variables Consideradas en el Cuestionario

El cuestionario contempló preguntas cerradas calificando el servicio recibido de acuerdo a los elementos a evaluar en una escala numérica de 1 a 10, siendo 10 la mejor nota posible; y en caso necesario, un aparte de comentarios a modo de respuestas abiertas sobre cada ítem evaluado.

Conforme con las dimensiones del servicio que contemplan para establecer una medición de la percepción y calidad del servicio brindado a los usuarios, en el cuestionario además de los datos personales de sexo y edad del encuestado, se determinaron los siguientes “ítems” o elementos a evaluar:

1. Condiciones Físicas

En la evaluación de las *Condiciones Físicas*, se le consultó al usuario opinar sobre los siguientes rubros:

- a. *Mobiliario para la Atención de Público*
- b. *Aseo y Limpieza*
- c. *Pintura del Área de Atención.*
- d. *Rotulación y Demarcación para Orientar al Usuario*
- e. *Espacio Físico y Comodidad de las Instalaciones*
- f. *Forma de Orientación del Usuario*

2. Personal de Atención

En la evaluación de la *Atención Recibida*, se consideraron tres puestos de gran importancia para la imagen institucional, dado que son el primer contacto que tienen los usuarios con nuestros funcionarios al ingresar a la institución, a saber el Oficial de Seguridad, el Oficial de Información y Funcionario en Ventanilla en su orden.

Conforme con lo anterior los elementos evaluados para cada caso fueron los siguientes:

a) Presentación Personal

- Vestimenta que porta el usuario en sus labores diarias.

b) Orientación al Usuario

- Forma de guiar al usuario sobre su necesidad y a dónde acudir.

c) Expresión Oral y Cortesía

- Forma de expresarse hacia el usuario en el momento de la atención.

d) Conocimiento del Servicio

- Conocimiento del trámite consultado y sus requisitos.

3. Tiempos de Prestación del Servicio

En la evaluación de los tiempos, la calificación recayó sobre los siguientes elementos:

a. Tiempo de Espera para adquirir los Timbres

- Tiempo que tardó el usuario para comprar los timbres en el puesto de venta que como valor agregado del servicio se ubica en la institución.

b. Tiempo de Espera para Ser Atendido.

- Tiempo que tardó el usuario en la fila de espera de las distintas áreas de atención de público para recibir el servicio.

c. Tiempo de Atención en Ventanilla

- Tiempo que tardó el usuario en realizar su trámite.

4. Evaluación en la Calidad de los Servicios y/o Productos.

En la evaluación relativa a la calidad de los servicios institucionales, los elementos analizados fueron los siguientes:

a. Calidad del Material de los Documentos.

- Percepción del usuario de si los materiales utilizados en los productos que ofrece la institución son adecuados.

b. Utilidad de la Información de los Documentos

5. Expectativas de los Usuarios

En este aparte se valoran los aspectos relativos de aspectos para mejorar el servicio, percepción del usuario respecto a necesidad de nuevos tiempos de atención, así como de habilitar oficinas periféricas de atención en relación con la sede central.

6. Percepción de Mejora de los Servicios del T.S.E.

a. Percepción de Mejora de los Servicios

- Determinar si el usuario piensa que la institución en los últimos años ha mejorado la prestación de los servicios al público.

En este aparte del cuestionario se pretende evidenciar la percepción que poseen nuestros usuarios respecto a la prestación de los servicios institucionales, en función de si los mismos han venido mejorando en los últimos años.

Como resultado de la aplicabilidad de las anteriores opciones de pregunta a los usuarios, abarcando las denominadas dimensiones del servicio, el resultado final obtenido de cada uno de los elementos evaluados vendría a ser el **Índice Global de Satisfacción**, el cual determina una nota ponderada de la percepción que tienen los usuarios sobre la prestación de los servicios institucionales. Asimismo a efectos de generar información adicional que pueda mejorar la toma de decisiones dados los resultados obtenidos, se calcula un **Índice Parcial de Satisfacción** considerando solamente las dimensiones de Tangibilidad, Empatía y Capacidad de Respuesta.

Con el fin de hacer una labor más sustantiva y objetiva del análisis, se obtuvo dicho índice en las cuatro dimensiones del servicio, a saber:

1. *Índice Global de Satisfacción Dimensión Tangibilidad*
2. *Índice Global de Satisfacción Dimensión Empatía*
3. *Índice Global de Satisfacción Dimensión Capacidad de Respuesta*
4. *Índice Global de Satisfacción Dimensión Fiabilidad / Seguridad*

Cada uno de estos índices permitirá desagregar el índice global de satisfacción, a fin de determinar en qué áreas es necesario aplicar acciones de mejora que busquen el mejoramiento continuo de los servicios que la Institución presta.

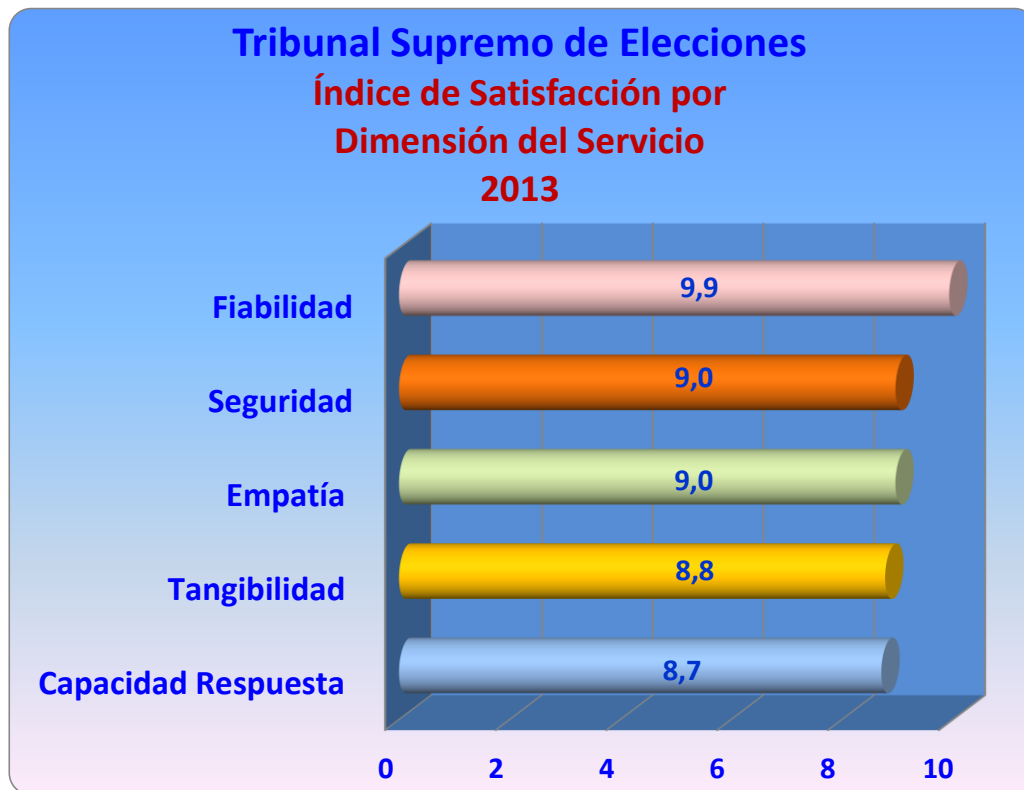
Resultados del Sondeo de Opinión

Conforme con el análisis de los datos, se tiene que el Índice Global de Satisfacción Institucional (IGS) a nivel general alcanzó una nota promedio **9,1** puntos de un máximo de 10 puntos, ponderando las notas obtenidas en cada uno de las dimensiones del servicio indicadas en forma grupal por su peso o importancia conforme lo indicado en el cuadro 1.

Índice Global de Satisfacción por Dimensión

Conforme con las dimensiones del servicio ya indicadas, en donde cada una de ellas representa una característica del servicio sobre lo cual se obtuvo la percepción que poseen los usuarios de los servicios institucionales sobre los elementos que las conforman, se tiene que a nivel general, la percepción de los usuarios sobre las áreas de servicio evaluadas obtuvo una nota promedio general de **9,1**, quedando en este caso únicamente las dimensiones de Tangibilidad y Capacidad de Respuesta por debajo de dicho valor, con notas de percepción de 8,8 y 8,7 respectivamente.

Gráfico 1



Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2013-Contraloría de Servicios

No obstante a lo anterior, en promedio la institución sigue manteniendo elevadas notas de percepción favorables dadas por nuestros usuarios de los servicios institucionales.

A continuación se presenta un análisis en detalle por cada dimensión del servicio.

Dimensión Tangibilidad

La dimensión ***Tangibilidad*** se relaciona con el estado y apariencia física de las instalaciones de la institución y de su personal. Al considerar los indicados elementos se tiene que en promedio el puntaje asignado —*dada la percepción del usuario*— sobre esta dimensión alcanzó los **8,8** puntos.

Al desagregar esta dimensión en los elementos que componen su evaluación, a saber *Mobiliario para el Público, Aseo y Limpieza, Pintura, Rotulación y Demarcación y Espacio Físico y Comodidad*, se obtuvieron los siguientes resultados:

Mobiliario

La percepción de los usuarios respecto al estado del mobiliario que se destina para uso del público en las áreas de atención obtuvo una nota de **8,6** puntos. Este elemento considera desde los mostradores para el uso del público hasta las sillas disponibles para la espera en su atención.

Aseo y Limpieza

La percepción de los usuarios respecto al aseo y limpieza de las áreas de atención y espera obtuvo una nota de **8,7** puntos.

Pintura

Respecto a la apariencia de las instalaciones en función de la pintura, la percepción de los usuarios reflejo una nota de **8,7** puntos.

Rotulación y Demarcación

La percepción de los usuarios respecto a los elementos evaluados (rótulos, guías) de que dispone la institución para su orientación y/o ubicación de las distintas áreas de servicio reflejo una nota promedio de **8,9** puntos.

Espacio Físico y Comodidad

La opinión de los usuarios respecto a la comodidad y espacio físico destinado en las áreas de atención de público mostró una nota promedio de **8,7** puntos.

Presentación Personal de los Funcionarios

La percepción de los usuarios respecto a la presentación personal de los siguientes funcionarios tuvo una nota promedio general de **9,1** puntos. El detalle fue la siguiente:

- ✓ Oficial de Seguridad obtuvo una nota de **8,8** puntos
- ✓ Oficial de Información obtuvo una nota de **9,1** puntos.
- ✓ Funcionario en Ventanilla obtuvo una nota de **9,1** puntos.

Gráfico 2



Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2013-Contraloría de Servicios

Dimensión Empatía

La dimensión **Empatía** se relaciona con la atención que brinda el funcionario hacia el usuario, sea la cortesía, amabilidad y otros elementos que se relacionan entre sí para la atención individualizada en la prestación del servicio. Al considerar los indicados elementos se tiene que en promedio el Índice Parcial de Satisfacción en esta dimensión —*dada la percepción del usuario*— alcanzó los **9,0** puntos.

Cuadro 2
Percepción de la Empatía
según funcionario
2013

Funcionario	Nota de Percepción Promedio
Oficial de Seguridad	8,8
Oficial de Información	9,1
Funcionario en Ventanilla	9,0

Fuente: *Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2013-Contraloría de Servicios*

Dimensión Capacidad de Respuesta

La dimensión **Capacidad de Respuesta** se relaciona con la capacidad que posee la institución para proporcionar el servicio al usuario, así como la reacción de la institución ante eventualidades con el fin de no interrumpir la prestación del servicio. Al considerar los indicados elementos se tiene que en promedio el Índice Parcial de Satisfacción en esta dimensión —*dada la percepción del usuario*— sobre esta dimensión alcanzó los **8,7** puntos.

Al desagregar esta dimensión en los elementos que se evalúan en ella se obtuvieron los siguientes resultados:

Tiempo de Espera para Adquirir Timbres

La percepción de los usuarios respecto al tiempo de espera para adquirir los timbres fue calificada con una nota de **8,2** puntos.

Es importante indicar que esta evaluación solo aplica para el área de Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles.

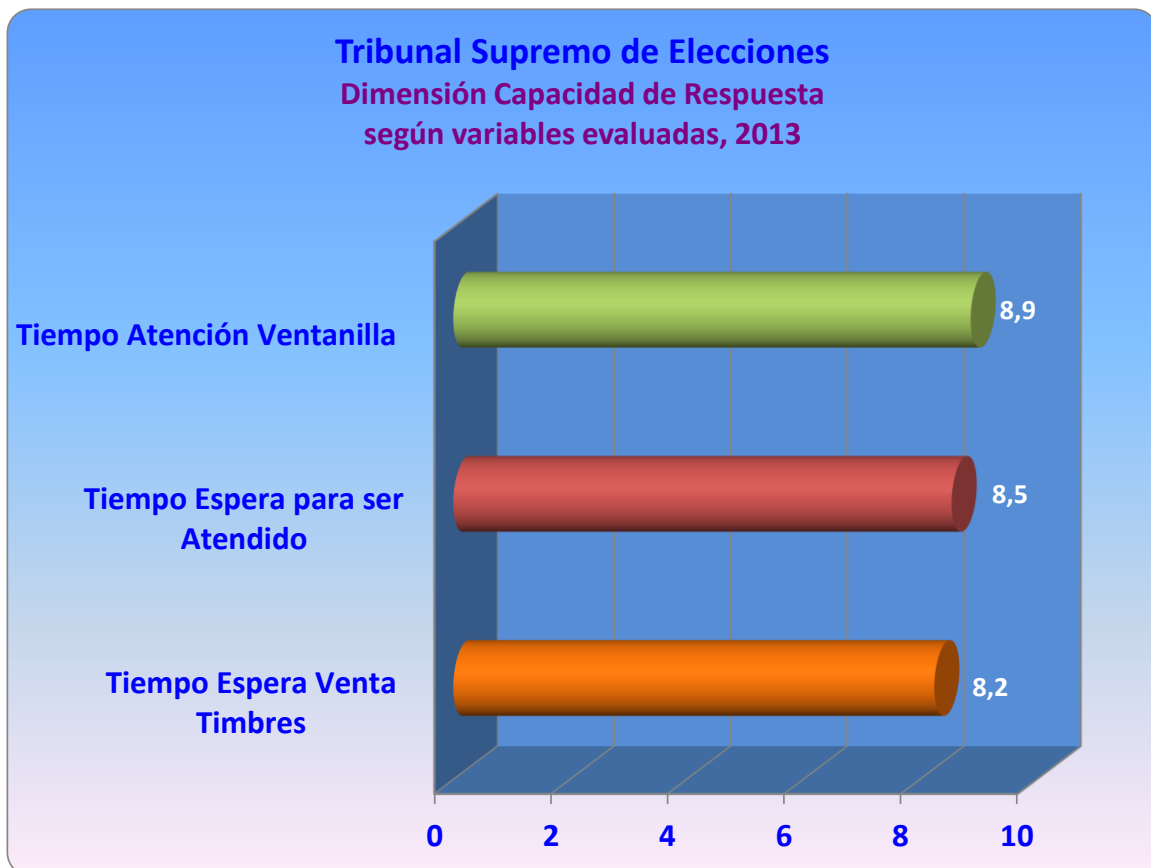
Tiempo de Espera para Ser Atendido (Fila)

El tiempo de espera para ser atendido a nivel general en las áreas de atención de público fue percibido por los usuarios con una nota de **8,5** puntos.

Tiempo de Atención en Ventanilla

El tiempo que atención en ventanilla a nivel general en las áreas de atención de público fue percibido por los usuarios con una nota de **8,9** puntos.

Gráfico 3



Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2013-Contraloría de Servicios

Dimensión Fiabilidad

La dimensión *Fiabilidad* se relacionan con la habilidad del funcionario de ejecutar el servicio prometido de forma fiable, cuidadosa y sin errores, la entrega de información correcta y de que la formación que se brinda a los gestionantes en los documentos institucionales sea suficiente y útil para el ciudadano que los solicita y/o utiliza para sus trámites personales.

Al considerar los indicados elementos se tiene que en promedio el Índice Parcial de Satisfacción en esta dimensión —*dada la percepción del usuario*— alcanzó una nota de **9,9** puntos.

Al desagregar los elementos que se evalúan en ella, sean *Utilidad y Calidad de los Productos Institucionales y Calidad de los Productos* se obtuvieron los siguientes resultados:

Utilidad e Información de los Productos del T.S.E.

Respecto a si la información de los documentos y su utilidad para el usuario, la percepción de los usuarios originó una nota de **10,0** puntos.

Calidad de los Productos

En referencia a la calidad que muestran los productos del T.S.E., la percepción del usuario sobre este elemento fue de **10,0** puntos.

Cumplimiento de Expectativas del Servicio

La percepción de las personas consultadas respecto a si recibió el servicio que esperaba fue de **9,8** puntos.

Dimensión Seguridad

La dimensión Seguridad se relaciona con la capacidad y conocimiento del personal de la institución sobre los trámites institucionales, así como por la orientación dada al usuario al momento de su atención. Esta dimensión está referida específicamente a los funcionarios de contacto directo con el usuario a saber Oficial de Seguridad, Oficial de Información y Funcionario de Atención en Ventanilla.

Al considerar los indicados elementos se tiene que en promedio el Índice Parcial de Satisfacción en esta dimensión —*dada la percepción del usuario*—alcanzó una nota de **9,0** puntos.

Al desagregar estas dimensiones los elementos que se evalúan en ella, sean *Conocimiento de los Servicios y la Materia por parte del Oficial de Información y el Funcionario en Ventanilla* se obtuvieron los siguientes resultados como nota de percepción general promedio:

Orientación al Servicio del Oficial de Seguridad

La orientación que muestra el oficial de seguridad –según la percepción del usuario- alcanzó una nota de percepción de **8,7** puntos.

Orientación al Servicio del Oficial de Información.

Para el oficial de información la orientación dada al usuario –según la calificación- alcanzó una nota de **9,1** puntos.

Conocimiento del Funcionario de Ventanilla.

El conocimiento que muestra el oficial de ventanilla –según la percepción del usuario- alcanzó una nota de percepción de **9,0** puntos.

Resultados Específicos por Área de Servicio

Con el fin de obtener información más específica respecto a los resultados arrojados por el sondeo, dentro de la aplicación del cuestionario se determinó en una de sus casillas indicar el servicio que previamente había recibido el usuario. El objetivo es poder obtener más explícita y objetivamente la percepción que sobre un servicio específico posee el usuario a la hora de su prestación. Para ello se identificaron algunos elementos específicos evaluados en el cuestionario general de cada dimensión, que determinan una percepción aún más relacionada con la prestación directa del servicio por parte de la unidad administrativa, los cuales son los siguientes:

Tabla 3
Elementos Evaluados por
Dimensión del Servicio

Elemento	Dimensión
Expresión Oral y Cortesía	Empatía
Presentación Personal	Tangibilidad
Orientación del Servicio	Seguridad
Tiempos de Espera en Fila	Capacidad de Respuesta
Tiempo de Atención en Ventanilla	Capacidad de Respuesta
Cumplimiento de las Expectativas del Usuario	Fiabilidad

Fuente: *Elaboración propia con base en el Modelo de Evaluación SERVQUAL.*

Cabe indicar que en este análisis de los elementos del cuadro anterior se origina el valor denominado “**Índice Parcial de Satisfacción**” el cual considera el mismo peso relativo de cada dimensión del servicio del total y por ende las mismas dimensiones; su diferencia radica en que no se toman en cuenta todas las variables evaluadas para determinar el índice global, sino más bien aquellas variables que están en más función directa con la prestación del servicio, conforme se supra indicó.

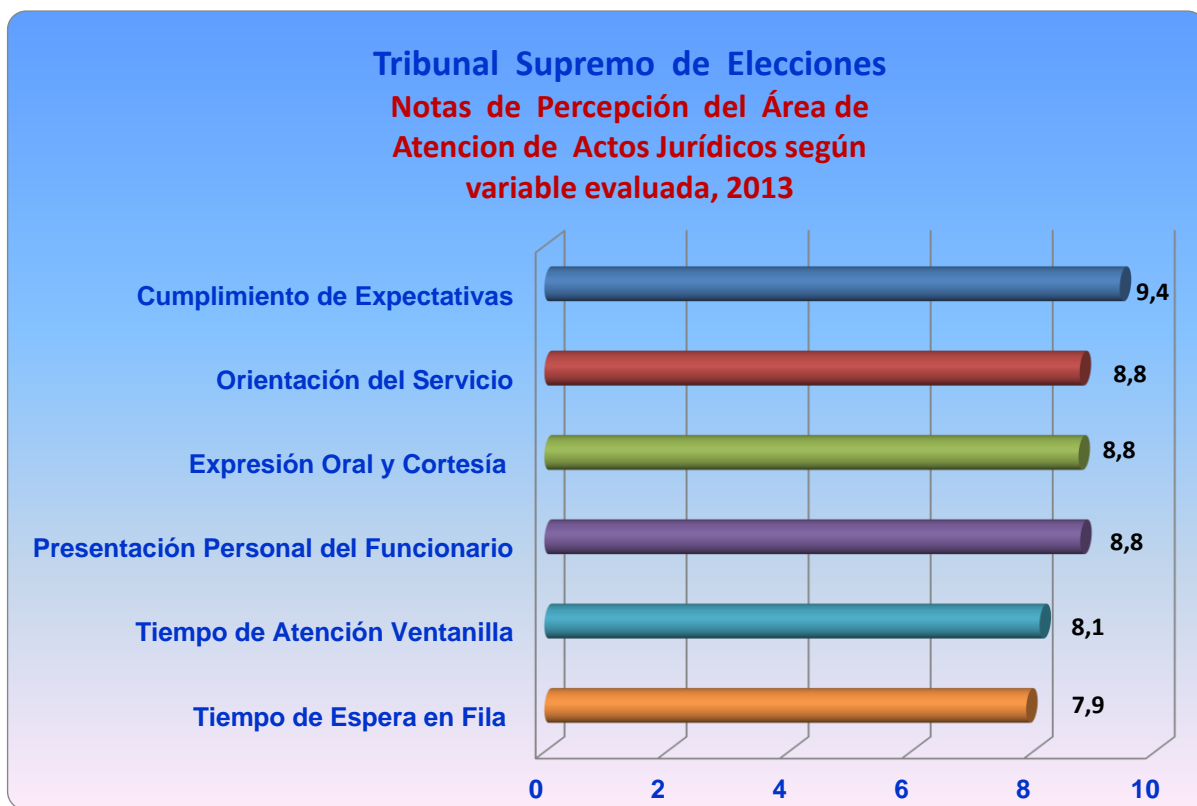
Conforme con lo anterior seguidamente se presenta los resultados obtenidos del sondeo por unidad administrativa prestadora del servicio.

Actos Jurídicos

El servicio que presta la Unidad de Actos Jurídicos a las personas usuarias está básicamente concentrado en los trámites de Reconocimientos, Ocurros y Aplicación de Sentencias Judiciales, los cuales tienden a modificar los registros civiles existentes de los hechos inscritos, a saber Nacimientos y Matrimonios en su mayoría. Este servicio se ubica dentro de las áreas de servicios dependientes del Registro Civil.

A nivel general el Índice Parcial de Satisfacción obtenido en el presente sondeo para este servicio fue de **8,7** puntos, producto de las notas individuales para cada elemento de la dimensión del servicio evaluada conforme a lo indicado en el cuadro 3.

Gráfico 4



Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2013-Contraloría de Servicios.

Las notas de percepción obtenidas en forma individual para cada elemento evaluado de las dimensiones del servicio se muestran en el siguiente cuadro:

Cuadro 3
Notas de Percepción por Dimensión, según
Elemento Evaluado, Actos Jurídicos
2013

Dimensión Tangibilidad		Dimensión Empatía	
Mobiliario.....	8,6	Expresión Oral y Cortesía del	
Aseo y Limpieza.....	8,8	Funcionario en Ventanilla.....	8,8
Rotulación y Demarcación.....	8,9		
Pintura	8,5	Nota Final Dimensión.....	8,8
Comodidad.....	7,6		
Presentación Personal Funcionario en Ventanilla.....	8,8		
Nota Final Dimensión.....	8,5		
Dimensión Capacidad de Respuesta		Dimensión Fiabilidad	
Tiempo de Espera en Fila.....	7,9	Cumplimiento Expectativas del Usuario.....	9,4
Tiempo de Atención en Ventanilla.....	8,1	Utilidad e Información de los Productos Recibidos.....	10
Nota Final Dimensión	8,0	Calidad de los Productos del TSE.....	9,8
		Nota Final Dimensión.....	9,8
Dimensión Seguridad			
Conocimiento del Servicio por el Funcionario en Ventanilla.....	8,8		
Nota Final Dimensión.....	8,8		

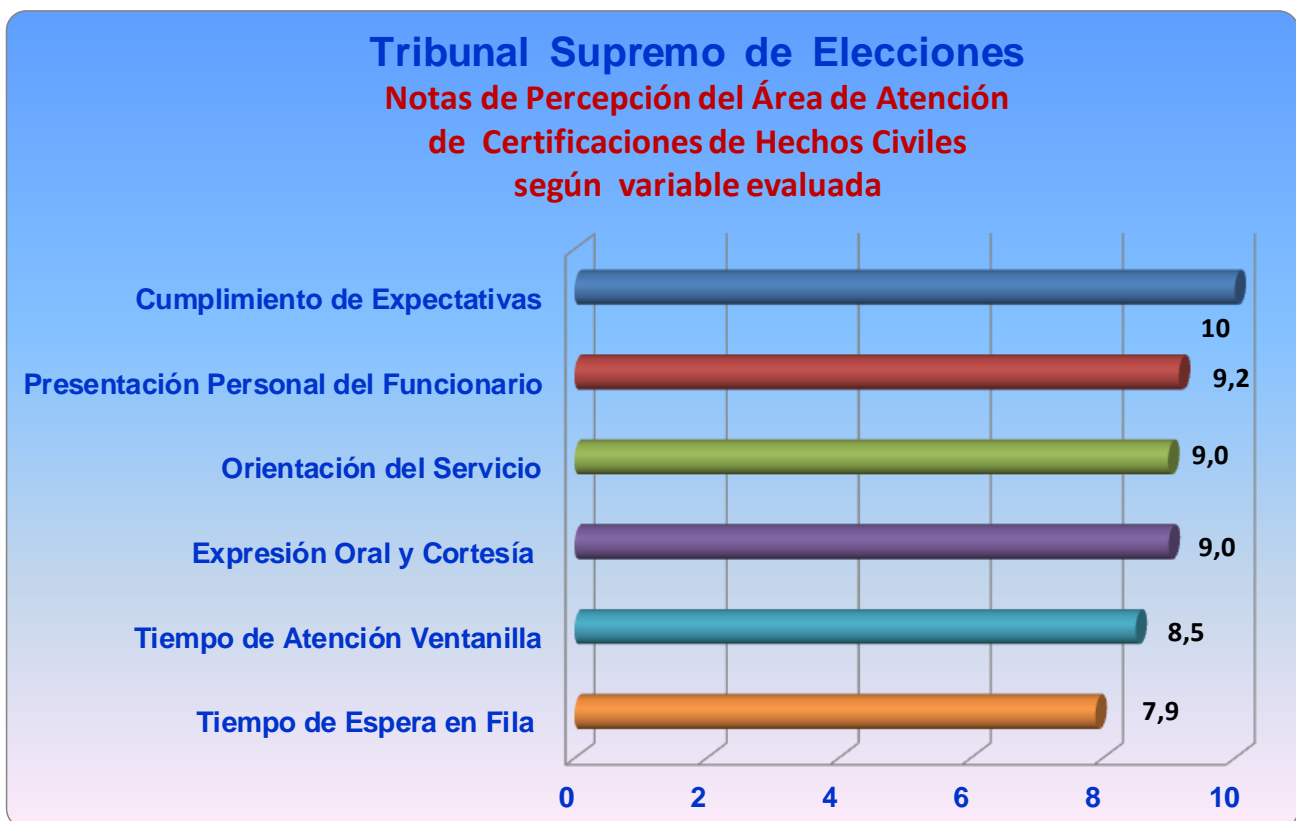
Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2013-Contraloría de Servicios

Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles

El servicio de Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles se ubica dentro de las áreas de servicios dependientes del Registro Civil. El mismo consiste en la confección de documentos certificados de los datos civiles de las personas, tanto en la modalidad de entrega inmediata como a un plazo determinado (certificaciones literales).

A nivel general el Índice Parcial de Satisfacción obtenido en el presente sondeo para este servicio fue de **9.0** puntos, producto de las notas individuales para cada elemento de la dimensión del servicio evaluada conforme a lo indicado en el cuadro 4.

Gráfico 5



Fuente: *Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2013-Contraloría de Servicios*

Las notas de percepción obtenidas en forma individual para cada elemento evaluado de las dimensiones del servicio se muestran en el siguiente cuadro:

Cuadro 4
Notas de Percepción por Dimensión, según Elemento
Evaluado, Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles
2013

Dimensión Tangibilidad		Dimensión Empatía	
Mobiliario.....	8,0	Expresión Oral y Cortesía del	
Aseo y Limpieza.....	8,0	Funcionario en Ventanilla.....	9,0
Rotulación y Demarcación.....	8,6		
Pintura	8,5	Nota Final Dimensión.....	9,0
Comodidad.....	8,9		
Presentación Personal Funcionario			
en Ventanilla.....	9,2		
Nota Final Dimensión.....	8,5		
Dimensión Capacidad de Respuesta		Dimensión Fiabilidad	
Tiempo de Espera para Adquirir		Cumplimiento Expectativas del	
Timbres.....	8,2	Usuario.....	10
Tiempo de Espera en Fila.....	7,9	Utilidad e Información de los	
Tiempo de Atención en		Productos Recibidos.....	10
Ventanilla.....	8,5	Calidad de los Productos	
		del TSE.....	10
Nota Final Dimensión.....	8,2	Nota Final Dimensión.....	10
Dimensión Seguridad			
Conocimiento del Servicio por el			
Funcionario en Ventanilla.....	9,0		
Nota Final Dimensión.....	9,0		

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2013-Contraloría de Servicios

Entrega de Cédulas de Identidad

El servicio que presta esta área de servicio está referido a la entrega formal de la cédula de identidad a los usuarios que realizaron de previo la solicitud. Este servicio se ubica dentro de las áreas de servicios dependientes del Registro Civil, propiamente en el Departamento Electoral.

A nivel general el Índice Parcial de Satisfacción obtenido en el presente sondeo para este servicio fue de **9,6** puntos, producto de las notas individuales para cada elemento de la dimensión del servicio evaluada conforme a lo indicado en el cuadro 5.

Gráfico 6



Fuente: *Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2013-Contraloría de Servicios*

Las notas de percepción obtenidas en forma individual para cada elemento evaluado de las dimensiones del servicio se muestran en el siguiente cuadro:

Cuadro 5
Notas de Percepción por Dimensión, según Elemento
Evaluado, Entrega de Cédulas de Identidad
2013

Dimensión Tangibilidad		Dimensión Empatía	
Mobiliario.....	9,0	Expresión Oral y Cortesía del	
Aseo y Limpieza.....	9,2	Funcionario en Ventanilla.....	9,3
Rotulación y Demarcación.....	9,1		
Pintura	9,0	Nota Final Dimensión.....	9,3
Comodidad.....	9,1		
Presentación Personal Funcionario en Ventanilla.....	9,6		
Nota Final Dimensión.....	9,2		
Dimensión Capacidad de Respuesta		Dimensión Fiabilidad	
Tiempo de Espera en Fila.....	9,7	Cumplimiento Expectativas del	
Tiempo de Atención en Ventanilla.....	9,8	Usuario.....	10
		Utilidad e Información de los	
		Productos Recibidos.....	10
Nota Final Dimensión.....	9,7	Calidad de los Productos del TSE.....	10
		Nota Final Dimensión.....	10
Dimensión Seguridad			
Conocimiento del Servicio por el Funcionario en Ventanilla.....	9,3		
Nota Final Dimensión.....	9,3		

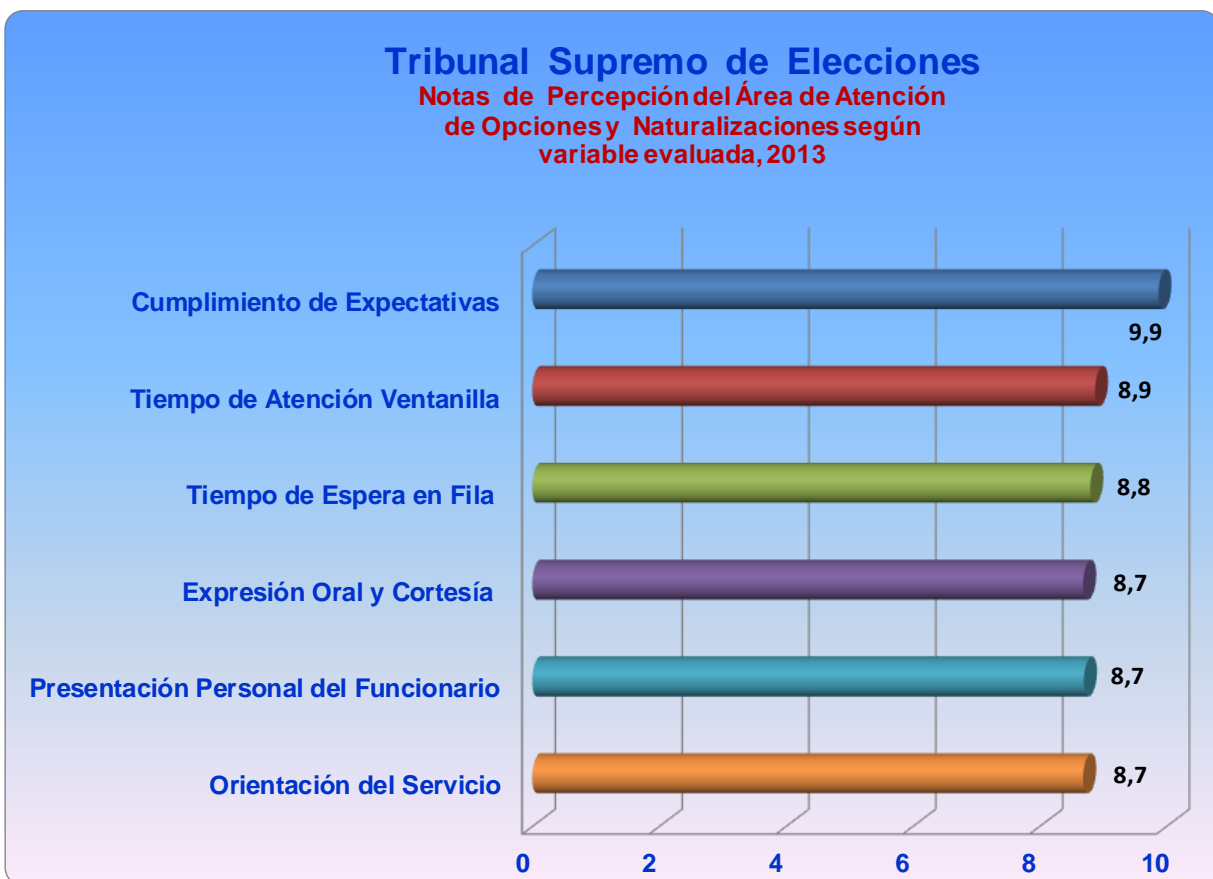
Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2013-Contraloría de Servicios.

Opciones y Naturalizaciones

El servicio que presta la Sección de Opciones y Naturalizaciones al usuario está referido a trámites de Naturalización por diversas opciones a saber Matrimonio, Residencia y Trascendencia entre otras. Este servicio se ubica dentro de las áreas de servicios dependientes del Registro Civil.

A nivel general el Índice Parcial de Satisfacción obtenido en el presente sondeo para este servicio fue de **9,0** puntos, producto de las notas individuales para cada elemento de la dimensión del servicio evaluada conforme a lo indicado en el cuadro 6.

Gráfico 7



Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2013-Contraloría de Servicios.

Las notas de percepción obtenidas en forma individual para cada elemento evaluado de las dimensiones del servicio se muestran en el siguiente cuadro:

Cuadro 6
Notas de Percepción por Dimensión, según Elemento
Evaluado, Opciones y Naturalizaciones
2013

Dimensión Tangibilidad		Dimensión Empatía	
Mobiliario.....	8,8	Expresión Oral y Cortesía del	
Aseo y Limpieza.....	8,9	Funcionario en Ventanilla.....	8,7
Rotulación y Demarcación.....	8,7		
Pintura	8,8	Nota Final Dimensión.....	8,7
Comodidad.....	8,4		
Presentación Personal Funcionario en Ventanilla.....	8,7		
Nota Final Dimensión.....	8,7		
Dimensión Capacidad de Respuesta		Dimensión Fiabilidad	
Tiempo de Espera en Fila.....	8,8	Cumplimiento Expectativas del	
Tiempo de Atención en Ventanilla.....	8,9	Usuario.....	9,9
		Utilidad e Información de los	
		Productos Recibidos.....	9,9
Nota Final Dimensión.....	8,8	Calidad de los Productos del TSE.....	10
		Nota Final Dimensión.....	9,9
Dimensión Seguridad			
Conocimiento del Servicio por el Funcionario en Ventanilla.....	8,7		
Nota Final Dimensión.....	8,7		

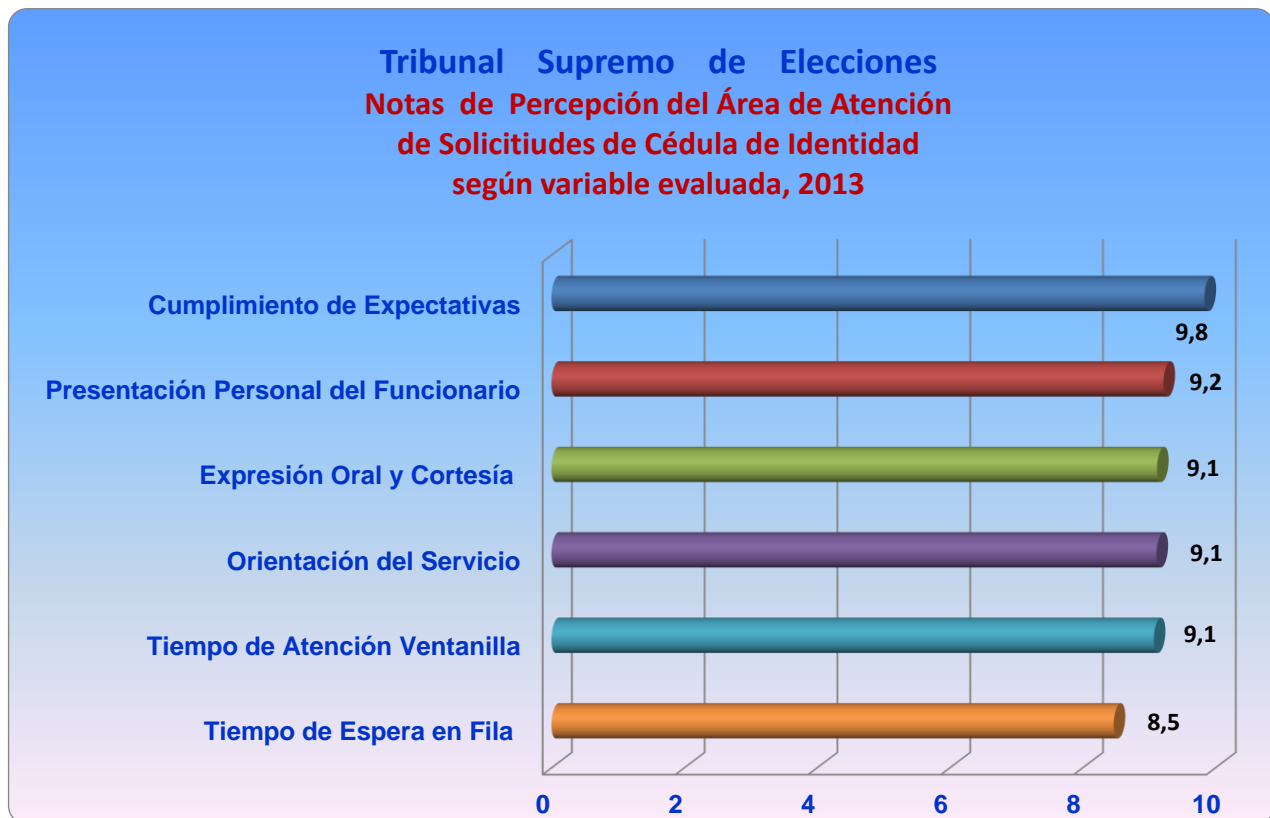
Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2013-Contraloría de Servicios.

Solicitudes de Cédula de Identidad

El servicio de Solicitudes de Cédula de Identidad se ubica dentro de las áreas de servicios dependientes del Registro Civil. El mismo consiste en la confección de la solicitud de cédula de identidad para la posterior entrega del producto en un plazo determinado.

A nivel general el Índice Parcial de Satisfacción obtenido en el presente sondeo para este servicio fue de **9,2** puntos, producto de las notas individuales para cada elemento de la dimensión del servicio evaluada conforme a lo indicado en el cuadro 7.

Gráfico 8



Fuente: *Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2013-Contraloría de Servicios.*

Las notas de percepción obtenidas en forma individual para cada elemento evaluado de las dimensiones del servicio estudiado se muestran el siguiente cuadro:

Cuadro 7
Notas de Percepción por Dimensión, según Elemento
Evaluado, Solicitudes de Cédula de Identidad
2013

Dimensión Tangibilidad		Dimensión Empatía	
Mobiliario.....	8,8	Expresión Oral y Cortesía del	
Aseo y Limpieza.....	8,6	Funcionario en Ventanilla.....	9,1
Rotulación y Demarcación.....	9,0		
Pintura	8,8	Nota Final Dimensión.....	9,1
Comodidad.....	9,3		
Presentación Personal Funcionario en Ventanilla.....	9,2		
Nota Final Dimensión.....	9,0		
Dimensión Capacidad de Respuesta		Dimensión Fiabilidad	
Tiempo de Espera en Fila.....	8,5	Cumplimiento Expectativas del	
Tiempo de Atención en Ventanilla.....	9,1	Usuario.....	9,9
		Utilidad e Información de los	
		Productos Recibidos.....	10
Nota Final Dimensión	8,8	Calidad de los Productos del TSE.....	10
		Nota Final Dimensión.....	9,9
Dimensión Seguridad			
Conocimiento del Servicio por el Funcionario en Ventanilla.....	9,3		
Nota Final Dimensión.....	9,3		

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2013-Contraloría de Servicios.

De acuerdo con la evaluación aplicada, para el presente sondeo de opinión se formularon tres preguntas a nivel general sobre el servicio institucional, conforme con el siguiente detalle:

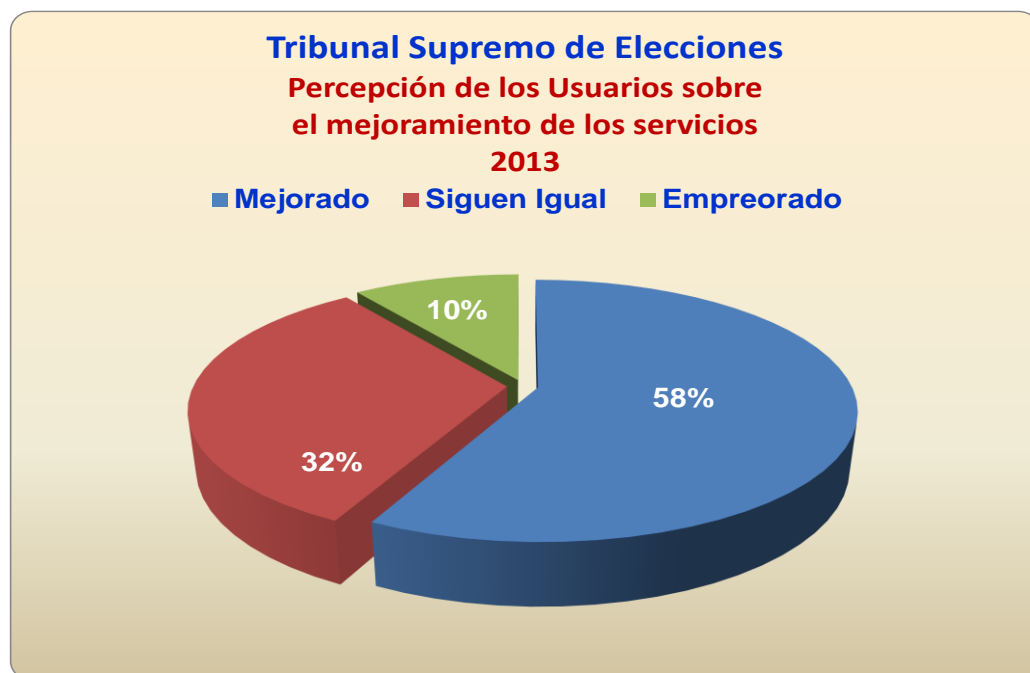
1. *Percepción de Mejora en los Servicios Institucionales*
2. *Percepción de Necesidad de Oficinas Periféricas*
3. *Pertinencia del Horario de Atención de Público.*

Seguidamente se expone los resultados obtenidos para cada tema antes señalado.

Percepción de Mejora de las Servicios Institucionales

En la valoración de este elemento la consulta realizada a las personas encuestadas fue el indicar si durante los últimos dos años los servicios institucionales había mejorado, empeorado o seguían igual. Conforme con los resultados obtenidos un 63% del total de las personas manifestaron que si percibían una mejora de los servicios brindados por la institución, siendo que el restante 37% se dividió entre las otras dos opciones de respuesta conforme lo muestra el gráfico siguiente.

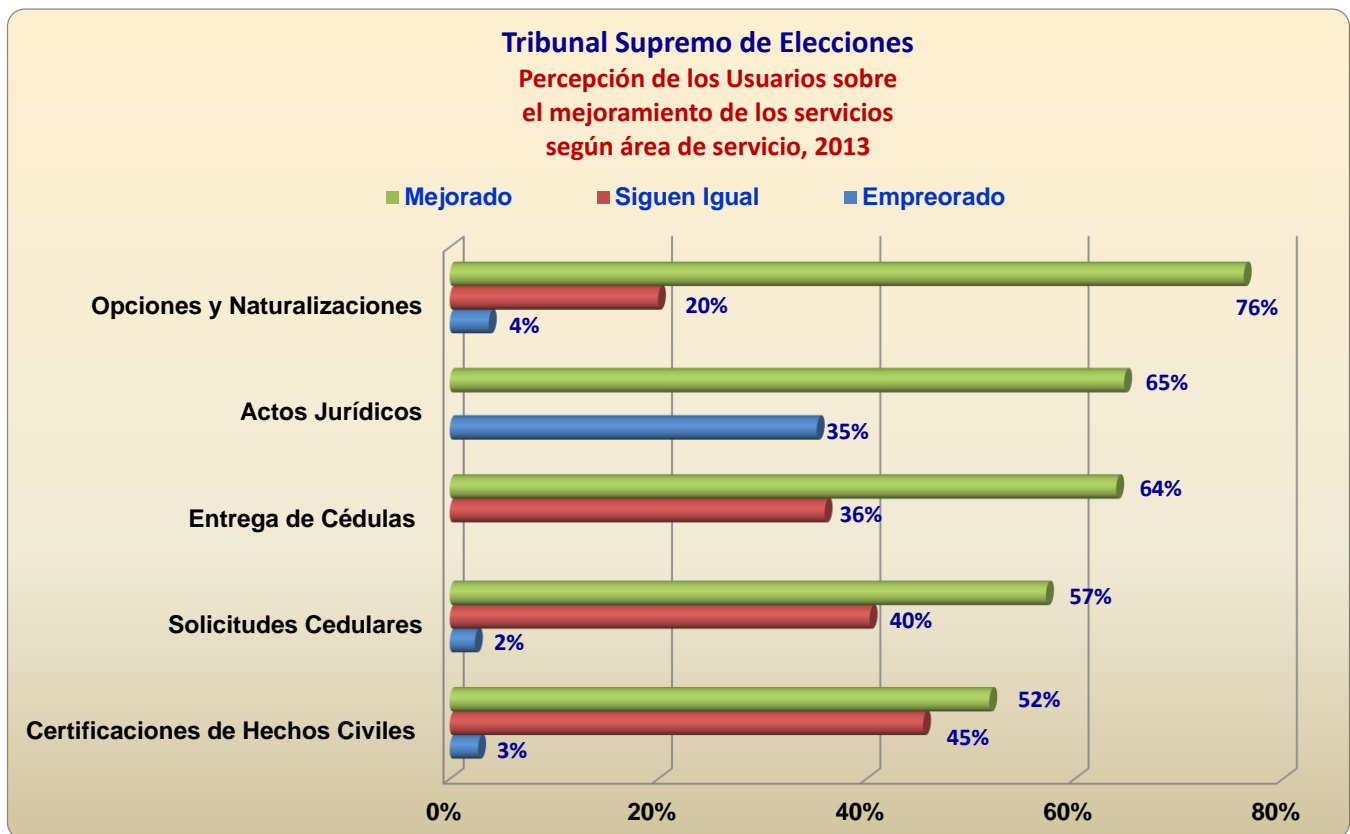
Gráfico 9



Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2013-Contraloría de Servicios.

Al desagregar las respuestas recibidas por cada área de servicio evaluada, se tiene que conforme con la percepción de las personas usuarias que visitaron cada área en forma específica, el área de mayor opinión favorable lo fue la Sección de Opciones y Naturalizaciones con un 76% del total de respuestas recibidas para esa área; el área de más baja percepción —en este caso la que sugiere que los servicios han empeorado— lo fue la relativa a la Sección de Actos Jurídicos con un 35% de respuestas.

Gráfico 10



Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2013-Contraloría de Servicios.

Es importante indicar que con respecto a los anteriores valores, no es pertinente comparar área con área ya que la percepción recibida es propia de los usuarios que visitaron en ese momento cada área de servicio y a los cuales se les aplicó el sondeo de opinión propiamente dirigido para cada una de ellas.

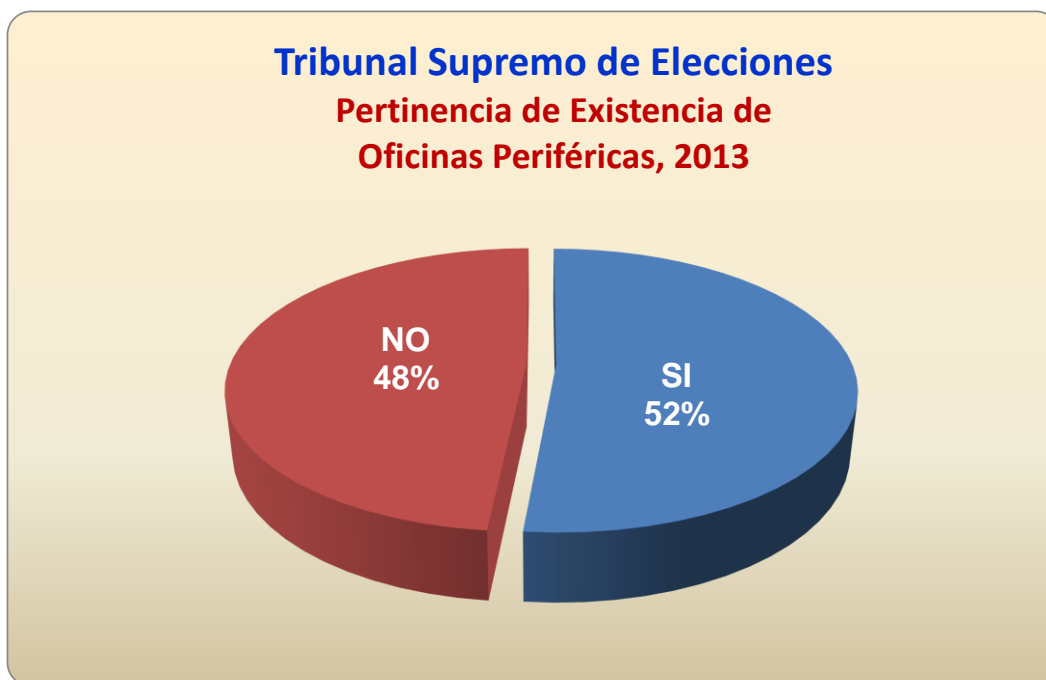
Los datos anteriores permitirán a esta Contraloría de Servicios analizar más en detalle cada servicio y con estudios posteriores, de detectar las oportunidades de mejora pertinentes a fin de aumentar la percepción favorable de los usuarios de cada una de ellas.

Percepción de la Necesidad de Oficinas Periféricas.

Respecto a este elemento evaluado, la consulta realizada a las personas usuarias es determinar la necesidad de que la institución valore la necesidad de instalar oficinas periféricas de su sede central en San José, de modo que en las afueras de la ciudad sea posible instalar oficinas periféricas que brinden el servicio, como por ejemplo en cantones alejados del cantón central, por ejemplo Desamparados, Alajuelita, Curridabat, etc.

Conforme con lo anterior se tiene que el 52% de las personas consultadas manifiesta su expectativa de que el Tribunal dote en algunas zonas alejadas del cantón central de San José, de dichas oficinas para una mayor accesibilidad y facilidad a los servicios institucionales.

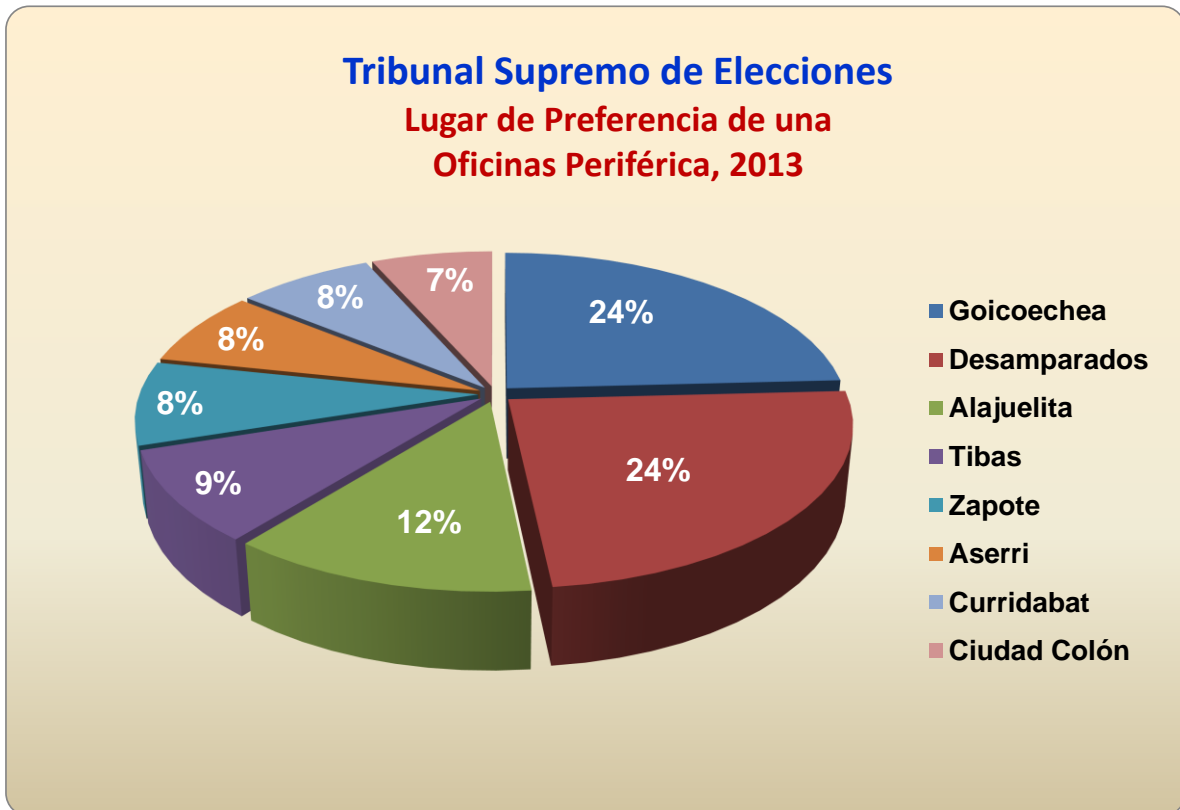
Gráfico 11



Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2013-Contraloría de Servicios.

En relación con este mismo elemento evaluado, y de acuerdo con las preferencias de las personas consultadas que indicaron estas a favor de que el Tribunal instale este tipo de oficinas, se tiene que los lugares de mayor preferencia lo fueron Goicoechea, Desamparados, Alajuelita, Tibás y Zapote, quienes alcanzaron el 69% de las respuestas obtenidas.

Gráfico 12



Fuente: *Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2013-Contraloría de Servicios.*

El detalle para cada uno de los lugares indicados se muestra en el cuadro siguiente:

Cuadro 8
Lugares de Preferencia para
Oficinas Periféricas
2013

Lugar Sugerido	Cantidad de Respuestas	Valor Relativo
Goicoechea	29	17%
Desamparados	29	17%
Alajuelita	15	9%
Tibás	11	6%
Zapote	10	6%
Aserrí	9	5%
Curridabat	9	5%
Ciudad Colón	8	5%
Coronado	7	4%
Escazú	6	3%
Hatillo	6	3%
La Merced	6	3%
Paseo Colón	5	3%
La Sabana	3	2%
Pavas	3	2%
San Pedro	3	2%
San Sebastián	3	2%
Coronado	3	2%
Tres Ríos	3	2%
Calle Blancos	2	1%
Santa Ana	2	1%
La Uruca	1	1%

Fuente: *Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2013, Contraloría de Servicios.*

Pertinencia del Horario de Atención

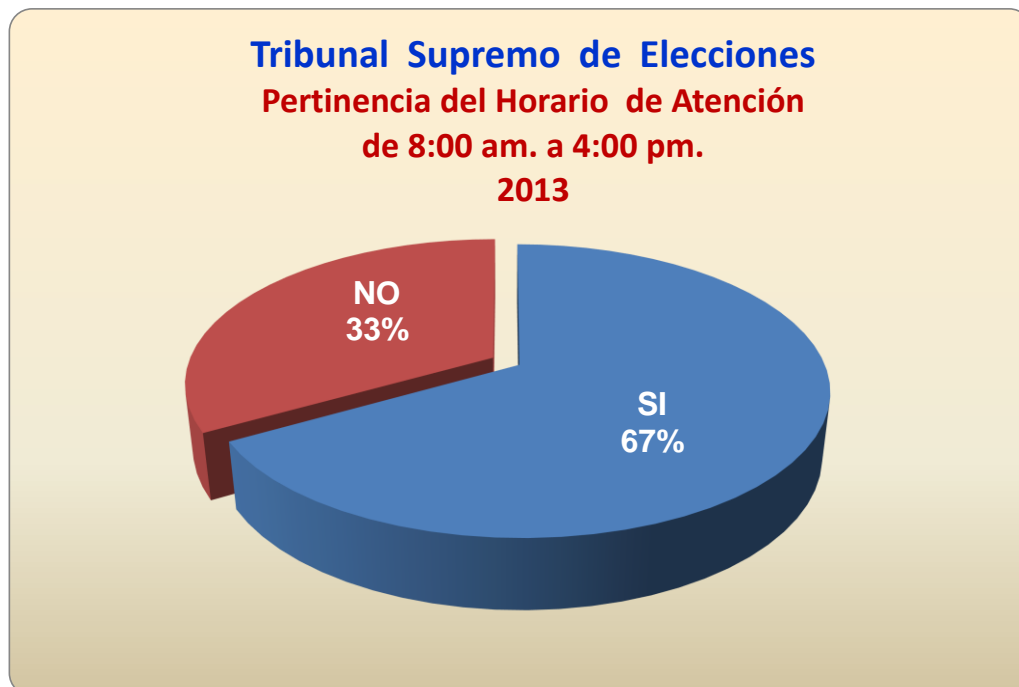
Conforme con la línea de acción estratégica del plan estratégico institucional 2014-2018 se planteó la necesidad de analizar la pertinencia del horario de atención institucional para con las personas usuarias a fin de plantear al Superior un horario de atención al público más acorde con las expectativas de los ciudadanos.

Sobre el particular para esta primera evaluación de percepción del horario de atención actual, se consultó lo siguiente:

- a) Opinión del Horario de Atención Institucional Actual
- b) Horarios de Preferencia Alternativos

Respecto a la primera interrogante y de acuerdo con los resultados de la percepción evaluada, se tiene que el 67% de las personas consultadas manifiestan su complacencia por el horario de atención actual que ofrece la institución, sea de 8:00 am a 4:00 pm jornada continua, siendo que el restante 33% lo considera poco funcional.

Gráfico 13



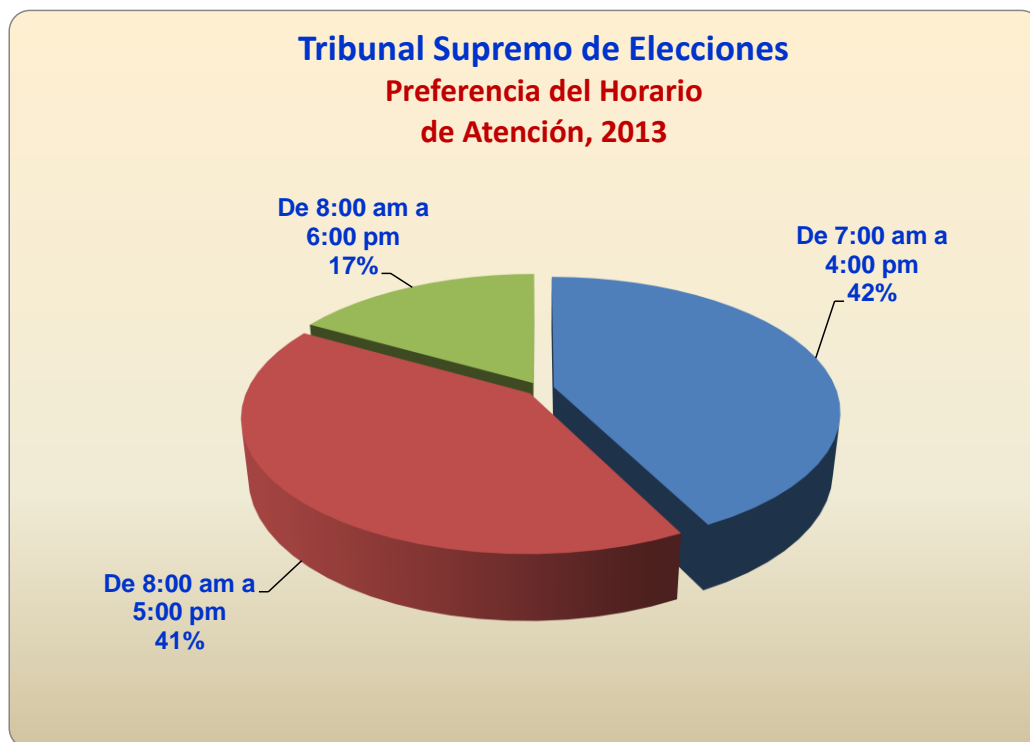
Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2013-Contraloría de Servicios.

Para las personas que indicaron que el horario de atención actual no es acorde con sus necesidades (33% del total consultado), se les indicó las siguientes opciones de preferencia:

- a) De 8:00 am a 5:00 pm.
- b) De 8:00 am a 6:00 pm.
- c) De 7:00 am a 4:00 pm.
- d) Sábados de 8:00 am a 12:00 md.

De acuerdo con la clasificación anterior, se tiene que el 42% de las personas consultadas prefiere un horario de atención con una franja horaria de las 7:00 am. a las 4:00 pm. y un 41% lo prefiere de las 8:00 am. a las 5:00 pm.

Gráfico 14



Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2013-Contraloría de Servicios.

Como se refleja en los datos obtenidos de la encuesta, no es de preferencia de las personas consultadas habilitar un horario de atención los días sábados, principalmente por la razón de que consideran ese día como un día de descanso y para realizar las diversas diligencias del hogar.

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones Generales

1. El Índice Global de Satisfacción alcanzado con base en la percepción que poseen los usuarios sobre la prestación de los servicios institucionales de las áreas evaluadas alcanzó un puntaje de **9,1** puntos, lo cual denota la muy buena percepción que poseen nuestros usuarios de la prestación de los servicios institucionales. El desglose del Índice Global de Satisfacción Institucional es el siguiente:
 - *Dimensión Fiabilidad* 9,9
 - *Dimensión Seguridad* 9,0
 - *Dimensión Empatía* 9,0
 - *Dimensión Tangibilidad* 8.8
 - *Dimensión Capacidad de Respuesta* 8,7

2. Al considerar solamente las dimensiones del servicio de *Tangibilidad, Empatía y Capacidad de Respuesta*, el índice parcial de satisfacción es el siguiente es de **8.8** puntos, conforme con la redistribución de la importancia relativa de cada dimensión conforme al siguiente detalle:
 - *Dimensión Empatía* 9,0
 - *Dimensión Tangibilidad* 8.8
 - *Dimensión Capacidad de Respuesta* 8,7

3. Al considerar los elementos evaluados más directamente relacionados con la prestación del servicio, a saber, *Expresión Oral y Cortesía, Presentación Personal, Conocimiento del Servicio, Tiempo de Espera en Fila y Tiempo de Atención en Ventanilla*, también se mantiene una muy buena percepción por parte de los usuarios institucionales, por cuanto alcanza una nota promedio general de **9,1** puntos.

4. Al desagregar los resultados obtenidos en cada uno de los elementos de las dimensiones los resultados fueron los siguientes:

Cuadro 9
Notas de Percepción por Dimensión, según Elemento
Evaluado, Tribunal Supremo de Elecciones
2013

Dimensión Tangibilidad		Dimensión Empatía	
Mobiliario.....	8,6	Expresión Oral y Cortesía:	
Aseo y Limpieza.....	8,7	<i>Funcionario en Ventanilla.....</i>	9,0
Rotulación y Demarcación.....	8,9	<i>Oficial de Información.....</i>	9,1
Pintura	8,7	<i>Oficial de Seguridad.....</i>	8,8
Comodidad.....	8,7		
Presentación Personal:			
<i>Funcionario en Ventanilla.....</i>	9,1	Nota Final Dimensión.....	9,0
<i>Oficial de Información.....</i>	9,1		
<i>Oficial de Seguridad.....</i>	8,8		
Nota Final Dimensión.....	8,8		
Dimensión Capacidad de Respuesta		Dimensión Fiabilidad	
Tiempo de Espera para Adquirir		Cumplimiento Expectativas del	
Timbres.....	8,2	Usuario.....	9,8
Tiempo de Espera en Fila.....	8,5	Utilidad e Información de los	
Tiempo de Atención en		Productos Recibidos.....	10
Ventanilla.....	8,9	Calidad de los Productos	
		del TSE.....	10
Nota Final Dimensión	8,7	Nota Final Dimensión.....	9,9
Dimensión Seguridad			
Conocimiento y Orientación del Servicio:			
<i>Funcionario en Ventanilla.....</i>	9,3		
<i>Oficial de Información.....</i>	9,1		
<i>Oficial de Seguridad.....</i>	8,7		
Nota Final Dimensión.....	9,0		

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2013-Contraloría de Servicios.

4.1 Respecto a la dimensión **Tangibilidad** se tiene lo siguiente:

- a. Respecto al elemento de Comodidad de las Áreas de Espera y Atención del Público, la institución ha aplicado mejoras en las áreas de atención de público, no obstante persisten posibilidades de mejorar ciertas áreas físicas, principalmente en punto al espacio asignado para el área de atención de la Sección de Actos Jurídicos que se vuelve incomoda por su poco espacio físico.

4.2 Respecto a la dimensión **Empatía** se tiene lo siguiente:

- a. Existe una muy buena percepción por parte del usuario respecto a la cortesía y expresión oral que los funcionarios muestran en el momento de la prestación del servicio.

4.3 Respecto a la dimensión **Capacidad de Respuesta** se tiene lo siguiente:

- a. Existe una baja calificación del tiempo de espera para adquirir timbres, generado ello por cuanto en ocasiones solamente existe una persona atendiendo el puesto de venta, situación que es reiterada conforme a los resultados del sondeo de opinión 2011.
- b. A nivel general los tiempos de espera en fila y de atención en ventanilla manifiestan una buena percepción por parte del usuario. No obstante se denota altos tiempo de espera en el área de Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles principalmente consecuencia de la falta de disponibilidad de ventanillas de atención en diversos lapsos del día que no coinciden con los tiempos normales de descanso del personal (desayuno y almuerzo), así como en los otros servicios, el tiempo de espera de las personas que vienen a entregar documentos solamente, dado los tiempos de atención que demandan otros servicios, como por ejemplo aperturas de expedientes, cursos y reconocimientos.
- c. Otro elemento dentro de esta dimensión lo es el tiempo de espera en los servicios de entrega de documentos, lo cual conforme con la percepción del usuario son altos respecto al simple trámite de entrega de u documento solamente.

4.4 Respecto a la dimensiones de **Fiabilidad y Seguridad** en promedio existe una muy buena percepción del usuario respecto a los elementos evaluados, conforme con lo siguiente:

- a. El usuario considera que sus expectativas antes del servicio recibido fueron cumplidas, ya que se obtuvo una nota de percepción promedio de **9,8** puntos, lo cual es gratificante indicar.
- b. Los otros dos rubros evaluados fueron calificados por las personas usuarios con la nota máxima de 10 puntos.

Conclusiones Generales por Área de Servicio

Conforme se indicó anteriormente y con el fin de determinar una percepción más específica del usuario respecto a las distintas áreas de servicio, considerando algunas variables evaluadas en cada dimensión, seguidamente se presenta una descripción de la percepción del usuario respecto a la prestación del servicio en estas áreas.

I. Servicio de Actos Jurídicos

El índice Parcial de Satisfacción y las notas de percepción promedio para las dimensiones del servicio son las siguientes:

Cuadro 10
Índice Parcial de Satisfacción, según Dimensión del Servicio, Actos Jurídicos, 2013

Índice Parcial de Satisfacción	8,7
Dimensión Tangibilidad	8,5
Dimensión Empatía	8,8
Dimensión Capacidad de Respuesta	8,0
Dimensión Fiabilidad	9,8
Dimensión Seguridad	8,8

Fuente: *Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2013, Contraloría de Servicios.*

A nivel de este servicio se tiene que la dimensión de más baja percepción lo es Capacidad de Respuesta, con una nota de percepción de 8,0, siendo que uno de los elementos evaluados de más baja percepción lo es el tiempo de espera para ser atendido (7,9 puntos).

Si se toman en cuenta los elementos que inciden directamente en la atención al usuario, el rubro relativo al tiempo de espera para ser atendido es el de más baja percepción, por otra parte el elemento mejor evaluado lo fue la consideración del usuario de que si recibió el servicio que esperaba con una nota de percepción de 9.4 puntos, según se muestra con los siguiente datos:

Cuadro 11
Notas de Percepción por Elemento
Evaluado, Actos Jurídicos, 2013

Percepción Específica del Servicio	Nota de Percepción
Conocimiento y Orientación del Servicio del Funcionario	8,8
Cumplimiento de Expectativas	9,4
Expresión Oral y Cortesía del Funcionario	8,8
Presentación Personal del Funcionario	8,8
Tiempo de Atención en Ventanilla	8,1
Tiempo de Espera para Ser Atendido (en fila)	7,9
Nota General Promedio	8,7

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2013, Contraloría de Servicios.

Los principales elementos que se deben analizar como oportunidades de mejora de acuerdo con las notas de percepción del usuario en esta área de servicio son:

1. Comodidad del Área de Servicio
2. Tiempo de Espera para ser Atendido (en fila)
3. Tiempo de Atención en Ventanilla.

II. Servicio de Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles

El índice Parcial de Satisfacción y las notas de percepción promedio para las dimensiones del servicio son las siguientes:

Cuadro 12
Índice Parcial de Satisfacción, según Dimensión del Servicio,
Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles, 2013

Índice Parcial de Satisfacción	9,0
Dimensión Tangibilidad	8,5
Dimensión Empatía	9,0
Dimensión Capacidad de Respuesta	8,2
Dimensión Fiabilidad	10
Dimensión Seguridad	9,0

Fuente: *Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2013,*
Contraloría de Servicios.

A nivel de este servicio se tiene que la dimensión de más baja percepción lo es Capacidad de Respuesta, con una nota de percepción de 8,2, siendo que uno de los elementos evaluados de más baja percepción lo es el tiempo de espera para ser atendido (7,9 puntos).

Al considerar los elementos que inciden directamente en la atención al usuario, el rubro relativo al tiempo de espera para ser atendido es el de más baja percepción, por otra parte el elemento mejor evaluado lo fue la consideración del usuario de que si recibió el servicio que esperaba con una nota perfecta de percepción de 10 puntos, según se muestra con los siguiente datos:

Cuadro 13
Notas de Percepción por Elemento Evaluado,
Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles
2013

Percepción Específica del Servicio	Nota de Percepción
Conocimiento y Orientación del Servicio del Funcionario	9,0
Cumplimiento de Expectativas	10
Expresión Oral y Cortesía del Funcionario	9,0
Presentación Personal del Funcionario	9,2
Tiempo de Atención en Ventanilla	8,5
Tiempo de Espera para Ser Atendido (en fila)	7,9
Nota General Promedio	9,0

Fuente: *Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2013, Contraloría de Servicios.*

Los principales elementos que se deben analizar como oportunidades de mejora de acuerdo con las notas de percepción del usuario en esta área de servicio son:

1. Mobiliario dispuesto para el público
2. Comodidad y Aseo y Limpieza del Área de Servicio
3. Tiempo de Espera para ser Atendido (en fila)

III. Servicio de Entrega de Cédulas

El índice Parcial de Satisfacción y las notas de percepción promedio para las dimensiones del servicio son las siguientes:

Cuadro 14
Índice Parcial de Satisfacción, según Dimensión del Servicio, Entrega de Cédulas de Identidad 2013

Índice Parcial de Satisfacción	9,6
Dimensión Tangibilidad	9.2
Dimensión Empatía	9,3
Dimensión Capacidad de Respuesta	9.7
Dimensión Fiabilidad	10
Dimensión Seguridad	9,3

Fuente: *Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2013, Contraloría de Servicios.*

A nivel de este servicio se tienen percepciones muy favorables respecto al servicio que brinda al usuario, siendo que la nota de más baja percepción individual es de 9,2 puntos.

Al considerar los elementos que inciden directamente en la atención al usuario, el rubro relativo a la expresión oral y cortesía del funcionario es el de más baja percepción, por otra parte el elemento mejor evaluado lo fue la consideración del usuario de que si recibió el servicio que esperaba con una nota perfecta de percepción de 10 puntos, según se muestra con los siguiente datos:

Cuadro 15
Notas de Percepción por Elemento Evaluado,
Entrega de Cédulas de Identidad
2013

Percepción Específica del Servicio	Nota de Percepción
Conocimiento y Orientación del Servicio del Funcionario	9,3
Cumplimiento de Expectativas	10
Expresión Oral y Cortesía del Funcionario	9,3
Presentación Personal del Funcionario	9,6
Tiempo de Atención en Ventanilla	9,8
Tiempo de Espera para Ser Atendido (en fila)	9,7
Nota General Promedio	9,0

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2013, Contraloría de Servicios.

El principal elemento que se deben analizar como oportunidades de mejora de acuerdo con las notas de percepción del usuario en esta área de servicio lo es el mobiliario dispuesto para el público.

IV. Servicio de Opciones y Naturalizaciones

El índice Parcial de Satisfacción y las notas de percepción promedio para las dimensiones del servicio son las siguientes:

Cuadro 16
Índice Parcial de Satisfacción, según Dimensión
del Servicio, Opciones y Naturalizaciones
2013

Índice Parcial de Satisfacción	9,0
Dimensión Tangibilidad	8,7
Dimensión Empatía	8,7
Dimensión Capacidad de Respuesta	8,8
Dimensión Fiabilidad	9,9
Dimensión Seguridad	8,7

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2013, Contraloría de Servicios.

A nivel de este servicio se tiene que las dimensiones de Empatía, Tangibilidad y Seguridad, fueron las de más baja percepción con un puntaje similar de 8,7 puntos.

Al considerar los elementos que inciden directamente en la atención al usuario, el rubro relativo a la expresión oral y cortesía del funcionario es el de más baja percepción, por otra parte el elemento mejor evaluado lo fue la consideración del usuario de que si recibió el servicio que esperaba con una nota perfecta de percepción de 9,9 puntos, según se muestra con los siguiente datos:

Cuadro 17
Notas de Percepción por Elemento Evaluado,
Opciones y Naturalizaciones, 2013

Percepción Específica del Servicio	Nota de Percepción
Conocimiento y Orientación del Servicio del Funcionario	8,7
Cumplimiento de Expectativas	9,9
Expresión Oral y Cortesía del Funcionario	8,7
Presentación Personal del Funcionario	8,7
Tiempo de Atención en Ventanilla	8,9
Tiempo de Espera para Ser Atendido (en fila)	8,8
Nota General Promedio	9,0

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2013, Contraloría de Servicios.

Los principales elementos que se deben analizar como oportunidades de mejora de acuerdo con las notas de percepción del usuario en esta área de servicio son:

1. Rotulación y Demarcación
2. Presentación Personal del Funcionario
3. Expresión Oral y Cortesía
4. Orientación y Conocimiento del Servicio del Funcionario para con el Usuario

V. Servicio de Solicitudes de Cédula de Identidad

El índice Parcial de Satisfacción y las notas de percepción promedio para las dimensiones del servicio son las siguientes:

Cuadro 18
Índice Parcial de Satisfacción, según Dimensión del Servicio, Solicitudes de Cédula de Identidad, 2013

Índice Parcial de Satisfacción	9,2
Dimensión Tangibilidad	9,0
Dimensión Empatía	9,1
Dimensión Capacidad de Respuesta	8,8
Dimensión Fiabilidad	9,9
Dimensión Seguridad	9,1

A nivel de este servicio se tiene que la dimensión de Capacidad de Respuesta fue la de más baja percepción con un puntaje de 8,8 puntos.

Al considerar los elementos que inciden directamente en la atención al usuario, el rubro relativo al tiempo de espera para ser atendido fue el de más baja percepción, por otra parte el elemento mejor evaluado lo fue la consideración del usuario de que si recibió el servicio que esperaba con una nota de percepción de 9,8 puntos, según lo muestran los siguientes datos:

Cuadro 19
Notas de Percepción por Elemento Evaluado,
Solicitudes de Cédulas de Identidad
2013

Percepción Específica del Servicio	Nota de Percepción
Conocimiento y Orientación del Servicio del Funcionario	9,1
Cumplimiento de Expectativas	9,8
Expresión Oral y Cortesía del Funcionario	9,1
Presentación Personal del Funcionario	9,2
Tiempo de Atención en Ventanilla	9,1
Tiempo de Espera para ser Atendido (en fila)	8,5
Nota General Promedio	9,0

Fuente: *Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2013, Contraloría de Servicios.*

Los principales elementos que se deben analizar como oportunidades de mejora de acuerdo con las notas de percepción del usuario en esta área de servicio son:

1. Aseo y Limpieza, Mobiliario y Pintura del Área de Espera.
2. Tiempo de Espera para Ser Atendido.

Recomendaciones Generales

1. *Remitir atenta felicitación a los funcionarios de las áreas de servicio evaluadas por los resultados generales obtenidos en el presente sondeo, quedando demostrado la actitud, esfuerzo y voluntad en cada uno de ellos para con la atención de las personas usuarias, siendo estos aspectos una constante para mejorar los servicios ofrecidos por el Tribunal.*

2. *Que la Unidad de Prensa y Protocolo publique en una página del diario El Elector los resultados del presente sondeo de opinión a fin de que dotar de una mayor información al personal institucional sobre los muy buenos resultados obtenidos.*

3. *Que la Oficina de Arquitectura valore lo relativo al área de espera de la Sección de Actos Jurídicos con el fin de proponer una mejor comodidad para con el usuario.*

4. *Que cada una de las jefaturas de las áreas de servicio analizadas contemple para sus procesos de mejora continua, las evaluaciones dadas en el presente informe de cada elemento analizado con el fin de considerar para cada una de ellas, sin detrimento de los estudios que vaya a realizar esta Contraloría de Servicios de acuerdo con los resultados obtenidos del presente sondeo de opinión.*

5. *Que conforme con lo acordado por este Tribunal en sesión N°. 105-2012 del 06 de diciembre del 2012, comunicado en oficio STSE-4096-2012, la Dirección General de Estrategia Tecnológica y el Departamento de Comercialización de Servicios tomen nota de los resultados referidos a la necesidad de oficinas periféricas de este Tribunal para la prestación de los servicios institucionales y los lugares de preferencia indicados por nuestras personas usuarias.*